

Trafikskadenämnden

Information om verksamheten i Trafikskadenämnden under perioden 2022-01-01 – 2023-12-31

Information som ska lämnas till Kammarkollegiet i enlighet med 8 § lagen (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Trafikskadenämnden godkändes av Kammarkollegiet som en nämnd för alternativ tvistlösning den 2 september 2016. Ändringar i nämndens reglemente och arbetsordning med anledning av det nya förfarandet trädde i kraft den 28 april 2016.

Information om verksamheten avser åren 2022 och 2023. Föregående rapport, som skickades till Kammarkollegiet i februari 2022, avsåg tiden fram till och med den 31 december 2021.

Antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg

2022

Under 2022 inkom 474 ansökningar om tvistlösning till Trafikskadenämnden. De fem vanligaste frågorna som dessa tvister avsåg framgår av följande tabell. I ett flertal ärenden förekommer flera av frågorna.

Samband	289
Invaliditetsgrad	115
Arbetsförmåga	56
Inkomstförlust	51
Kostnader	43

2023

Under 2023 inkom 479 ansökningar om tvistlösning till Trafikskadenämnden. De fem vanligaste frågorna som dessa tvister avsåg framgår av följande tabell. I ett flertal ärenden förekommer flera av frågorna.

Samband	291
Invaliditetsgrad	111
Arbetsförmåga	63
Inkomstförlust	47
Kostnader	33

Andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås

I Trafikskadenämnden kan ett ärende avslutas innan ett resultat nås genom att ärendet återkallas av den som ansökt om prövning eller genom att nämnden avvisar ärendet.

Ärenden avvisas av Trafikskadenämnden om ärendet inte kan prövas i nämnden av något skäl som framgår av 4 § i nämndens reglemente. De vanligaste orsakerna till att ärenden avvisas är att ansökan inte gäller ersättning från trafikförsäkringen eller ersättning för personskada.

2022

Av de ärenden som kom in under 2022 återkallades 63 stycken, vilket motsvarar drygt 13 procent av alla ärenden som kom in under året.

Trafikskadenämnden avvisade 29 ärenden, vilket motsvarar omkring sex procent av alla inkomna ärenden under året.

Sammantaget återkallades och avvisades 92 ärenden, vilket motsvarar drygt 19 procent av alla inkomna ärenden under året.

2023

Av de ärenden som kom in under 2023 återkallades 65 stycken, vilket motsvarar drygt 13 procent av alla ärenden som kom in under året.

Trafikskadenämnden avvisade 34 ärenden, vilket motsvarar sju procent av alla inkomna ärenden under året.

Sammantaget återkallades och avvisades 99 ärenden, vilket motsvarar drygt 20 procent av alla inkomna ärenden under året.

Tid som det i genomsnitt tog att lösa tvisterna

2022

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som kom in och expedierades under 2022 var 4,3 månader (ca 131 dagar). Tiden är beräknad från det att ansökan kom in till Trafikskadenämnden till dess att nämnden avlämnat yttrandet till parterna. Det inkluderar således också tiden för korrespondens mellan parterna.

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna var avrundat 49 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet om alternativ tvistlösning, artikel 8 e, som huvudregel ska vara högst 90 dagar.

I genomsnitt var tiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna drygt 37 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt drygt 62 procent av den totala handläggningstiden.

2023

Den genomsnittliga handläggningstiden för ärenden som expedierades under 2023 var 4,3 månader (ca 131 dagar). Tiden är beräknad från det att ansökan kom in till Trafikskadenämnden till dess att nämnden avlämnat yttrandet till parterna. Det inkluderar således också tiden för korrespondens mellan parterna.

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat sitt yttrande till parterna var avrundat 51 dagar. Tiden är således beräknad exklusive tiden för korrespondens mellan parterna och är den tid som enligt direktivet om alternativ tvistlösning, artikel 8 e, som huvudregel ska vara högst 90 dagar.

I genomsnitt var tiden från det att ärendet var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna omkring 39 procent av den totala handläggningstiden. Tiden för korrespondens mellan parterna var således i genomsnitt ungefär 61 procent av den totala handläggningstiden.

I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts

Enligt 14 § i Trafikskadenämndens arbetsordning ska ett försäkringsföretag, om det avviker från nämndens yttrande i inte obetydlig mån, snarast meddela nämnden och ange skälen för avvikelserna.

Nämnden ska alltså få information från ett försäkringsföretag som – i inte obetydlig mån – avviker från beslutet i nämndens yttrande. Motsatsvis får antas att nämndens beslut i huvudsak följs i övriga fall. Det finns dock utrymme för försäkringsföretagen att tolka begreppet ”i inte obetydlig mån” på olika sätt, varför försäkringsföretagen kanske inte alltid rapporterar när nämndens beslut inte följs.

2022

Av de 441 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under 2022 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 13 fall, det vill säga i knappt tre procent av de prövade ärendena.

Under 2022 meddelade inte något försäkringsföretag att det inte hade följt Trafikskadenämndens yttrande.

2023

Av de 342 ärenden som Trafikskadenämnden prövade under år 2023 förordade nämnden ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut i 10 fall, det vill säga i knappt tre procent av de prövade ärendena.

Under 2023 förekom det i ett ärende att försäkringsföretaget meddelade att det inte hade följt Trafikskadenämndens yttrande. Det motsvarar knappt 0,2 procent av alla prövade ärenden under året och tio procent av de ärenden där nämnden förordade ändring helt eller delvis av försäkringsföretagets beslut.

Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden

En tvist uppstår när konsumenten inte är nöjd med försäkringsföretagets beslut om ersättning för personskada från trafikförsäkringen. Försäkringsföretagets beslut grundar sig på en bedömning i det enskilda fallet och inrymmer ofta en prövning av om det finns ett samband mellan en trafikolycka och den skadelidandes besvär och/eller arbetsförmåga. Beviskravet för att ett sådant samband ska anses föreligga är högt: det ska vara klart mer sannolikt att besvären beror på trafikolyckan än att de har andra orsaker. För den skadelidande kan det vara svårt att förstå innebörden av det högt ställda kravet på bevisning i denna del, särskilt som beviskravet i till exempel socialförsäkringen är lägre.

Ett annat återkommande problem är svårigheten att förstå och acceptera skillnaden mellan de försäkringsmedicinska utlåtanden som bolagens medicinska rådgivare avger och intyg eller journalanteckningar från behandlande läkare. I någon mån uppkommer samma problem när det gäller bedömningar av Trafikskadenämndens sakkunnigläkare.

Nämnden har att följa lag och rättspraxis i sina bedömningar. För att öka acceptansen för sina beslut arbetar nämnden kontinuerligt med att förbättra och förtydliga sina yttranden och med att på andra sätt beskriva och förklara hur bedömningarna går till och vilka omständigheter som beaktas.

En bedömning av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister

För närvarande deltar Trafikskadenämnden inte i något nätverk av organ för alternativ tvistlösning.

Sedan Trafikskadenämnden blev en godkänd nämnd för alternativ tvistlösning har nämnden inte mottagit någon ansökan via ODR-plattformen.

Utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen

De fysiska personer som fattar beslut vid Trafikskadenämndens sammanträden och alltså ansvarar för den alternativa tvistlösningen är ledamöterna i nämndens ordförandegrupp, representanterna för försäkringsföretagen och representanterna för konsumenterna.

Med början hösten 2017 har Trafikskadenämnden en gång per år genomfört utbildningar för konsumentrepresentanterna i ämnen som representanterna själva får välja. Det är föredragande jurister vid nämnden som håller i dessa utbildningar. Vid den senaste utbildningen i januari 2024 tog de föredragande juristerna upp frågor om GDPR samt ersättning för kostnader.

En utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten

Det främsta verktyget för att bedöma Trafikskadenämndens effektivitet är nämndens handläggningstider. Som framgår ovan var den genomsnittliga totala handläggningstiden 4,3 månader under såväl 2022 som 2023. Jämförelsevis var den totala genomsnittliga handläggningstiden 5,1 månader under 2020 och 5,3 månader under 2021. Handläggningstiderna har således sjunkit något de senaste åren.

Den genomsnittliga tiden från det att ett ärende var klart för sammanträde till dess att Trafikskadenämnden avlämnat yttrandet till parterna var avrundat 49 dagar för 2022 och avrundat 51 dagar för 2023. Nämnden har möjlighet att påverka och förbättra effektiviteten i denna del genom att så snart som möjligt sätta ut ett ärende till ett sammanträde när korrespondensen mellan parterna är avslutad. Denna tid ska som huvudregel vara högst 90 dagar och nämnden håller sig alltså med god marginal inom den tillåtna hanteringstiden, vilket visar på relativt snabba handläggningstider och hög effektivitet.

Under 2022 översteg hanteringstiden 90 dagar i knappt 0,9 procent av prövade ärenden under året. Under 2023 översteg hanteringstiden 90 dagar i 2,1 procent av de ärenden som prövades under året. Antalet ärenden som överstiger 90 dagars hanteringstid har minskat de senaste åren då andelen sådana ärenden var omkring 5,5 procent för 2020 och 2021.

Att hanteringstiden ibland överstiger den tillåtna kan bero på att färre sammanträden sätts ut under en del av sommaren då kansliets personal och Trafikskadenämndens ledamöter har semester och att det kan ta längre tid än vanligt att sätta ut ett visst ärende till sammanträde på grund av jäv för ledamöter i nämnden. I nämndens reglemente (i dess lydelse från och med den 16 april 2020) anges i 6 § att det i nämnden ska finnas ett tillräckligt antal ledamöter, dock högst 70. Antal ledamöter uppgår i dagsläget till 65 stycken och det finns därför inte något nämnvärt utrymme för att förbättra effektiviteten genom att till exempel öka antalet ledamöter för att undvika jävsproblem. Vad gäller semestertider med ledig personal och färre sammanträden kan nämnden förbättra effektiviteten genom att vid behov se över antalet sammanträden under sommaren om det finns risk för att gränsen på 90 dagars hanteringstid överträds.

Den totala genomsnittliga hanteringstiden riskerar också att förlängas om nämnden vid sitt sammanträde finner att utredningen i ärendet behöver kompletteras eller att ärendet bör skickas till nämndens sakkunnigläkare för utlåtande. Nämndens uppgift är enligt 1 § i reglementet att verka för en enhetlig och skäligen personskadereglering inom trafikförsäkringen. För att fullgöra den uppgiften och kunna pröva ett ärende i sak krävs ibland att utredningen kompletteras så att nämnden kan pröva ärendet utifrån ett fullgott underlag. Det är alltså inte alltid möjligt att låta tidsbegränsningar påverka detta. När ett ärende riskerar att överstiga 90 dagars hanteringstid informeras parterna om detta.

Av statistiken framgår att den övervägande delen av handläggningstiden i Trafikskadenämndens ärenden avser tiden för korrespondens mellan parterna. Nämndens möjlighet att påverka tidsåtgången i denna del är begränsad, eftersom det är parterna som styr hur länge skriftväxlingen

pågår och vilket material och vilka kompletteringar de vill ge in. Det nämnden kan göra i denna del är att vid behov snabbt påminna en part som inte har svarat i enlighet med nämndens föreläggande.

Förfarandet i Trafikskadenämnden är kostnadsfritt och det går att ansöka om prövning både digitalt och per post. Ansökan och information om förfarandet finns på nämndens hemsida och nämndens kansli kan nås per telefon, e-post och brev.

Vid ansökan till Trafikskadenämnden krävs en ifylld ansökningsblankett samt försäkringsföretagets slutliga ställningstagande. Det är alltså fråga om ett enkelt ansökningsförfarande varför den sökande har tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av ett ombud. Den sökande ska dock ha möjlighet att företrädas av ett ombud om så önskas. Information om möjligheten att företrädas av ombud finns på hemsidan och lämnas till den sökande per e-post eller brev när en bekräftelse på ansökan skickas.

Om ansökan inte är komplett när ett ärende kommer in till Trafikskadenämnden skickas en begäran om komplettering till den sökande. I annat fall skickas ansökan till försäkringsföretaget för svar. När någon part inte har gett in en komplettering eller ett svar som behövs för att ärendet ska vara komplett och färdigt för prövning i nämnden påminner nämnden om svar snarast möjligt. När ansökan är komplett och försäkringsföretaget har svarat skickas information om svar och eventuell komplettering till den sökande som får möjlighet att ge in komplettering och/eller synpunkter. För att handläggningen inte ska dra ut på tiden anges att ärendet kommer att sättas ut till sammanträde om inga synpunkter kommer in. På så sätt underrättas parterna i tvisten så snart nämnden har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet. Därefter sätts ärendet ut till ett sammanträde för prövning. Den sökande har ändå alltid möjlighet att återkomma med kompletteringar ända fram till sammanträdet. Efter sammanträdet har den föredragande juristen en vecka på sig att skicka yttrandet till ordföranden för sammanträdet för översyn och eventuella korrigeringar. Som huvudregel har ordföranden en vecka på sig att se över och skriva under yttrandet och skicka tillbaka det till kansliet. Därefter expedieras yttrandet till parterna snarast.

Trafikskadenämnden strävar efter att en så stor andel som möjligt av alla ärenden ska hanteras digitalt. Huruvida handläggningen ska vara digital eller inte bestämmer den som ansöker om prövning vid ansökan till nämnden. Företrädare för försäkringsföretagen arbetar nästan uteslutande med digital handläggning. Med digital handläggning kan parterna snabbt ta del av nya handlingar som kommit in i ärendet via nämndens portal. Det innebär en effektivare hantering än att skicka handlingarna per post. Nämnden arbetar kontinuerligt med att utveckla den digitala hanteringen för en bättre, säkrare och effektivare handläggning av ärendena. Arbeta pågår med att kunna hålla nämndens sammanträden i endast digital form. Det innebär att också signeringen av nämndens yttranden så småningom ska göras digitalt, vilket innebär en säkrare och mer effektiv hantering i jämförelse med att yttranden ska skickas per post till och från nämndens ordförande.

Stockholm den 3 april 2024

Annika Brickman
Ordförande